

«Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызмет көрсетуді цифрландыру»

Орындаған: Әбен Ақсұңқар
Ғылыми жетекші аға оқытушы: Есенжигитова Р.Г.



Дипломдық жұмыстың мақсаты – Қазақстан Республикасының қазіргі жағдайдағы мемлекеттік қызмет жүйесінің даму барысын талдау және оны цифрландыру негізінде ұсыныстар жасау.

Бұл мақсатқа жету үшін келесі міндеттер шешілуі қажет:

- мемлекеттік қызмет жүйесінде цифрландырудың ерекшеліктерін талдау;
- Қазақстандық мемлекеттік қызмет жүйесіне цифрландырудың қазіргі жағдайын бағалау ;
- мемлекеттік органдардың бұлттық технологияларды қолданатын электрондық құжат айналым жүйесіне өтуі ;
- «Е-лицензиялау» мемлекеттік деректер қорын дамыту;
- Қазақстандағы электрондық үкіметтің даму жағдайын талдау

Зерттеу объектісі – Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі



«Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасының мақсаты



”

...экономиканы жаппай цифрландыру тұтас саланың жойылуына және мүлде жаңа саланың пайда болуына алып келеді.

Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың Қазақстан халқына жолдауы. 2017 жылғы 31 қаңтар

БАҒДАРЛАМАНЫҢ МАҚСАТЫ

1

республика экономикасының даму қарқынын жеделдету және цифрлық технологияларды пайдалану есебінен халықтың өмір сүру сапасын жақсарту

2

Қазақстанның экономикасын болашақтың цифрлық экономикасын құруды қамтамасыз ететін түбегейлі жаңа даму траекториясына көшіруге жағдай жасау.

5 БАҒЫТ



1. Экономика салаларын цифрландыру
2. Цифрлық мемлекетке көшу
3. «Цифрлық Жібек Жолын» іске асыру



4. Адами капиталды дамыту
5. Инновациялық экожүйені құру



Бағдарлама – бес бағытты, 17 бастаманы және 116 іс-шараны қамтиды.

5 БАҒЫТ

17 БАСТАМА

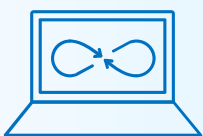
116 іс-шара



Экономика салаларын цифрландыру

- 1 **Электрондық сауданы дамыту**
- 2 **Көлікті және логистиканы цифрландыру**
- 3 **Ауыл шаруашылығын цифрландыру**
- 4 **Өнеркәсіпті және электр энергетикасын цифрландыру**
- 5 **Қаржылық технологияларды және қолма-қол ақшасыз төлемдерді дамыту**

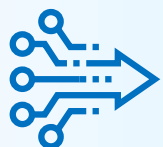
25 іс-шара



Цифрлық мемлекетке көшу

- 6 **Мемлекет-азаматтарға**
- 7 **Мемлекет-бизнеске**
- 8 **Мемлекеттік органдардың ішкі қызметін цифрландыру**
- 9 **"Ақылды" қалалар**

44 іс-шара



Цифрлық Жібек жолын іске асыру

- 10 **Байланыс желілерін және АКТ инфрақұрылымын кеңейту**
- 11 **АКТ саласындағы ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету**

11 іс-шара



Адами капиталды дамыту

- 12 **Орта, техникалық және кәсіптік, жоғары білім беруде цифрлық сауаттылықты арттыру**
- 13 **Халықтың цифрлық сауаттылығын арттыру (даярлау, қайта даярлау)**

13 іс-шара



Инновациялық экожүйені құру

- 14 **Инновациялық даму алаңдарын қолдау**
- 15 **Технологиялық кәсіпкерлікті және стартап-мәдениетті дамыту**
- 16 **Венчурлік қаржыландыруды тарту**
- 17 **Инновацияға деген сұранысты қалыптастыру**

23 іс-шара



ЦИФРЛЫҚ МЕМЛЕКЕТКЕ КӨШУ

2025 жылға қарай стратегиялық мақсаты



- Мемлекет қызметтер негізінен электронды түрде ұсынылады
- Мемлекеттің ішкі қызметіндегі қағаз құжаттар саны азаяды
- Қызметкердің белсенді қызметі

ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛУУЫ

Мемлекет азаматтарға

"Paper-free" форматы – қағаз құжат айналымын жою, "бір өтініш" қағидатына ауысу бойынша өзара іс-қимылды іске асыру болады.

Мемлекет-бизнеске

Аталған бастама негізгі болады және шағын, орта бизнесті қаржылық және қаржылық емес қолдау шараларының ашықтығын және оңайлатуды қамтамасыз етуді, сондай-ақ заңды тұлғаларға басқа да мемлекеттік қызметтерді көрсетуді көздейді.

Мемлекеттік органдардың ішкі қызметін цифрландыру

Мемлекеттік органдардың өзара тиімді іс-қимылы және "paperfree" қағидатын сақтау мақсатында одан әрі цифрлық қойманы дамытумен, бұлыңғыр есептеу қағидаттарына құрылған бизнес-процестерді басқару жүйесін дамыту көзделеді.

"Ақылды" қалалар

"Smart city" тұжырымдамасын іске асыру шеңберінде тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық инфрақұрылымын және жылу, су бөлу жүйелерін автоматтандыру бойынша шаралар көзделген.



PAPER-FREE ЖОБАСЫ



Paper free – қызмет алушының рұқсаты расталған жағдайда Мемлекеттік органдар мен жеке ұйымдарға Электрондық үкімет арқылы анықтама беру қызметі.

✓ кез келген құрылғының қызметі кез-келген уақытта қолданылуы мүмкін



✓ Бұл сервисті қолдану үшін мобильді азаматтар базасына тіркелу қажет

✓ OPEN API
«Анықтамасыз қызмет» механизміне сәйкес, мүдделі тұлға электрондық үкімет порталында авторизациядан өтуі тиіс

✓ тұлғалардың анықтама алуы сервисі

«Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы аясында іске қосылған «Paper free» нәтижесінде қағаз жүзіндегі анықтамалар саны 24 миллионға дейін кеміп, халыққа қызмет көрсету орталықтарына келушілердің қатары да азаяды.

НЕГІЗГІ МІНДЕТТЕР

2017

- Тіркеу куәліктерін алып тастау
- жылжымайтын мүлікке құқық
- Бірыңғай базалық күту тізімін жасау

6.2018

- Өтініштердің анықтамаларын қоспағанда:
- Оқу орындарында - 3 млн.
- Банк шотының болуы туралы - 1,4 млн
- Тіркеу туралы жылжымайтын мүлікке құқық - 2 млн
- Мемлекеттік бағдарлама бойынша тұрғын үй алу бөлігінде - 3,1 млн.
- Мекенжайлық анықтамалар - 12 млн.

2018

- OPEN API;
- Дербес деректерге қол жеткізуді басқару жүйесін іске қосу;
- электрондық форматта және онлайн айыппұлдың күшін жою хаттамалары;
- Бұлттық технология
- Электрондық рұқсат және сотқа жүгіну.

2019

- Бірыңғай офис - CRM;
- Барлық BWI, сондай-ақ квазиго байланыстары. OPEN API-ға ұйымдар;
- Бұлттық құжаттарды 100% іске қосу;
- Электрондық әкімшімен блоктауды пайдалану. өндіріс;
- Дауысты тануды енгізу, мәтінді және тілдік талдау үшін жасанды интеллектті іске қосу

2020

- «Е-халық» басқару жүйесін және әлеуметтік-еңбекке қолдау көрсету шараларын іске қосу;
- Құқық бұзушылықтардың алдын-алу үшін зияткерлік жүйесі;
- Кәсіпкерлік объектілерді тексеру кестелерінің және тізімдерінің автоматты түрде қалыптасуы..



e.license

Бұл жобаның мақсаты – Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдар -лицензиарлар және бизнес-қауымдастығы арасындағы ақпараттық өзара іс-қимылдың тиімді, айқын механизмін қамтамасыз ету.

Е-лицензиялау жүйесі:

- берілген, кері шақырылған, тоқтатыла тұрылған және жаңартылған мемлекеттік лицензиялардың және тауарлардың жекелеген түрлеріне экспортқа және (немесе) импортқа берілген рұқсаттардың бірыңғай деректер қорын жүргізу;**
- халық үшін қолжетімділіктің бірыңғай нүктесін беру есебінен лицензиялау үрдістерін автоматтандыру;**
- лицензиялау саласындағы мониторингті және аналитикалық зерттеулерді жүргізуді қамтамасыз ету.**



Бұл жоба жаппай сапалы білім беруге бағытталған білім беру ресурстары мен технологияларға білім беру үрдісінің барлық қатысушыларына тең қолжетімділікті қамтамасыз ету.

Мақсаттары:

- мазмұнды және оқыту технологиясын жаңарту негізінде орта білім берудің сапасын елеулі арттыру**
- байланыстың және цифрлық технологиялардың заманауи құралдары мүмкіншіліктерін пайдаланумен оқу процесіне қатысушылар үшін сапалы білім беру қызметтерін дамыту**
- оқытудың жаңа құралдарын енгізу есебінен білім беру ресурстарына қолжетімділіктің тең жағдайларын қамтамасыз ету**



«Е-нотариат» бірыңғай нотариалдық ақпараттық жүйесі



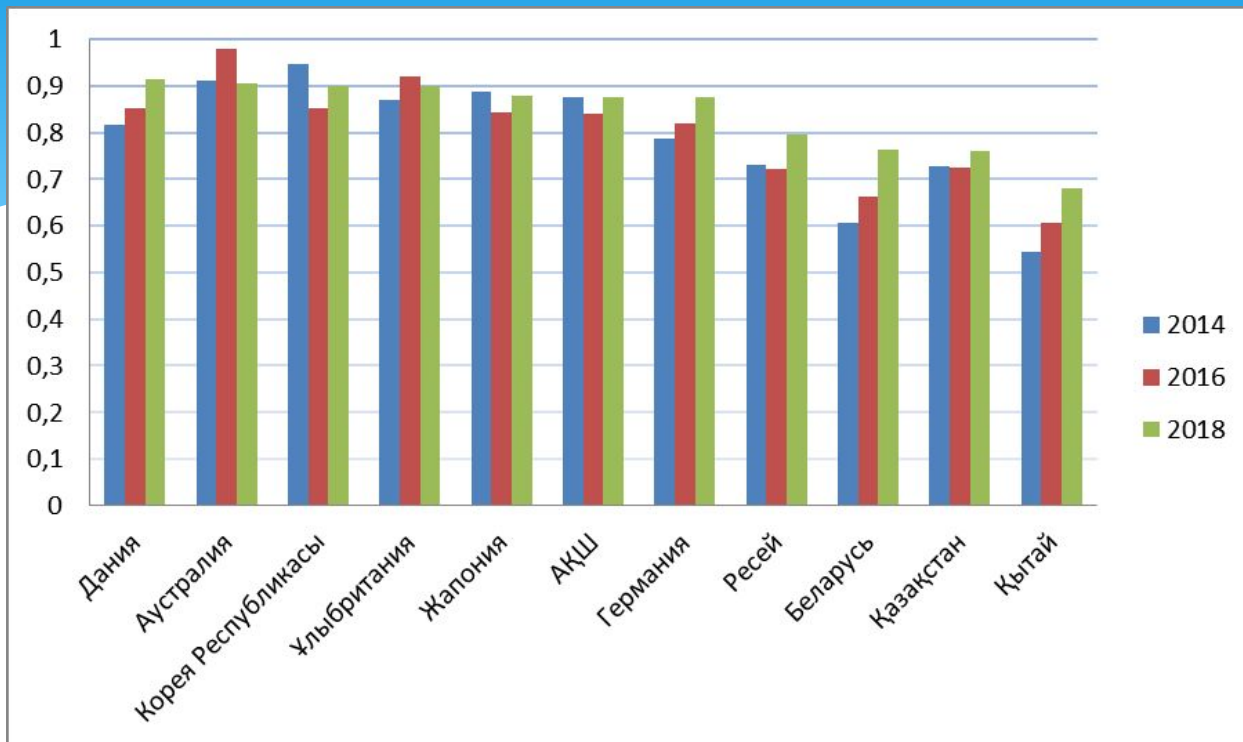
Е-нотариат нотариустарға нотариалдық әрекеттер туралы уақытылы және нақты есептілікті қалыптастыруға мүмкіндік береді, және әділет органдарының қызметкерлері үшін нотариустардың қызметін үйлестіру және мониторинг үрдісін жеңілдетеді.

Бірыңғай нотариалдық ақпараттық жүйе — бұл бағдарламалық-аппараттық комплекс нотариустарды тиімді жұмыспен қамтамасыздандыру және республикалық, территориялды нотариалды палаталармен, Қазақстан Республикасының Әділет министрлігімен өзара әрекетін, сонымен қатар халықты сапалы, құқықтық нотариалдық қызметпен қамтамасыздандыру үшін жасалған.

Жүйенің негізгі міндеттерінің арасында нотариалдық құжаттарды есепке алу мен сақтауды қамтамасыз ету, жеке және заңды тұлғалар, жылжымалы және жылжымайтын мүлік туралы деректерді сәйкестендіру мен тексеруді жүзеге асыру, нотариустар, Республикалық нотариалдық палата мен аумақтық нотариалдық палаталар, сондай-ақ бақылаушы мемлекеттік органдар арасындағы тиімді ақпарат алмасуды қамтамасыз етуді атап өтуге болады.



Электрондық үкіметтің даму деңгейі



Әрбір екі жылда Біріккен Ұлттар Ұйымы (БҰҰ) 193 елде «электронды үкіметтің» даму деңгейі бойынша зерттеу нәтижелері мен рейтингісін жариялап тұрады. БҰҰ есебі «электронды үкіметтің» даму жағдайын үш негізгі бағыт бойынша бағалайды және талдайды: интернет-қызметтерінің қамту деңгейі және сапасы; АКТ - инфрақұрылымының даму деңгейі; адами капитал. Осылайша, белгілі бір елдегі «электронды үкіметтің» даму деңгейін көрсеткіш мемлекеттік органдардың ақпараттық және коммуникация технологияларын азаматтарға сапалы қызмет көрсету үшін қолдануға дайындығы мен қабілеттілігін көрсетеді.

Осы жылы Қазақстан әлемдегі «электронды үкіметтің» дамуы индексында 39-шы орынға орнықты. Рейтингідегі жетекші орынды Оңтүстік Корея, Аустралия мен Дания алды, көшбасшы ондықтың аяғында Жапония болды. Қазақстан рейтингінің көтерілуіне өмір сүріп отырған модернизацияға бағытталған тұрақты тиімді технологиялық саясатты өткізу, жаңа ақпараттық жүйе мен ортақ пайдаланылатын байланыс желілерін енгізу, заманауи және жоғары сапалы қызмет көрсету рыногын дамыту ықпал етті.



Мемлекеттік қызмет көрсету жүйесін цифрландырудың шетелдік тәжірибесі



Сингапурдың мемлекеттік қызметі меритократия, бейтараптылық, адалдық, сыбайлас жемқорлыққа қарсы тәртіп, қоғам алдындағы жауаптылық қағидаларына негізделеді. Мемлекеттік қызмет халықтың шағымдарына нақты жауап береді – әр министрлікте жұмыс сапасын жақсарту бойынша бөлім жұмыс істейді. Жұмыс сапасын арттырудың негізгі мақсаттарының бірі-тұтынушылардың қызмет көрсетуді 15-20 минуттан артық күттірмеу болып табылады.

Сингапурда мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы ақпараттық технологияларды қолдануға екпін беріледі. Осындай әзірленімдердің қатарына барлық мүгедектерге және ақыл-ойы жағынан қалыс қалған науқастарға берілетін DDR ID карталарын жатқызуға болады. Бұл карталарда адам туралы барлық қажетті ақпарат сақталады және Сингапурдың көптеген қоғамдық орындарында әр түрлі жеңілдіктерге құқық береді.

Сингапурда «электронды үкімет» жүйесі тиімді жұмыс істейді, мәселен, E-CITIZEN орталығы (электронды азамат) жұмыс істейді. Оның көмегімен кез келген азамат интернет арқылы электронды түрде әр түрлі қызметтер алуына толық мүмкіндігі бар.



Мемлекеттік қызмет көрсету жүйесіне цифрландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу

Электронды үкіметті енгізу мен қалыптастыруға арналған кешенді зерттеуден алынған ғылыми нәтижелер келесі қорытындылар жасауға мүмкіндік береді. Дамыған елдер қатарына кіру үшін ақпараттық технологияның деңгейін жоғарылату позициясын ұстану міндетті. Осы тұрғыда саяси әкімшілік басқару жүйесінің, халыққа қызмет көрсету орталықтарының, жоғары оқу орындарының, жалпы қоғамның әлеуметтік қызмет саласын ақпараттық технологияландыру саясатын ұстануымыз қажет. Ол үшін елімізде ақпараттық қоғам қалыптастыру саясатын дамытуымыз керек.

Электронды үкімет пен осы пайдаланушылардың жұмыс істеуін реттейтін нормативтік құқықтық базаны дамыту.

МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН ЖАҚСARTU YШІН:

ХАЛЫҚТЫ ЭЛЕКТРОНДЫ ҮКІМЕТ МҮМКІНДІКТЕРІНЕ ТARTУ, ЯҒНИ БІЛІМ АЛУ ЖӘНЕ АҚПАРАТ ТЕҢСІЗДІГІН ЕҢСЕРУГЕ, ЭЛЕКТРОНДЫҚ ІС- ҚИМЫЛ РӘСІМДЕРІН ОРЫНДАУ МЕН ХАЛЫҚТЫҢ ҚАЛЫҢ ЖІГІ YШІН ЭЛЕКТРОНДЫҚ ҮКІМЕТ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУЛЕРІНЕ ҚОЛЖЕТІМДІЛІКТІ YЙЫМДАСТЫРУ YШІН ҚОҒАМДЫ ҚАЖЕТТІ БІЛІМДІЛІК ДЕҢГЕЙІМЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ БАҒЫТТАЛҒАН ІС- ШАРАЛАРДЫ ІСКЕ АСЫРУ ҚАЖЕТТІЛІГІ

АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯ ТІЛІН ТҮСІНБЕЙТІН ЖАСЫ КЕЛГЕН ҚАРТ АДАМДАР YШІН АРНАЙЫ АҚПАРАТТЫҚ БӨЛІМШЕЛЕР АШУ ҚАЖЕТ. БҰЛ ӨЗ КЕЗЕГІНДЕ, ДӘСТҮРЛІ ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІНЕН ҚАЗАҚСТАН ХАЛҚЫНЫҢ YШТЕН БІР БӨЛІГІН ҚҰРАЙТЫН ҚАРТ АДАМДАРДЫҢ КӨПТЕГЕН МӘСЕЛЕЛЕРІН ШЕШУДІҢ БІРДЕН БІР ЖОЛЫ

ЭЛЕКТРОНДЫ ҮКІМЕТТІ ҚАЛЫПТАСТЫРУДА «ТӨМЕННЕН ЖОҒАРЫ ҚАРАЙ» ПОЗИЦИЯСЫН, ЯҒНИ БАСЫНДА ХАЛЫҚТЫҢ АҚПАРАТТЫҚ САУАТТЫЛЫҒЫН АШУДЫ КӨЗДЕУ. МҰНЫҢ ӨЗІ ӘКІМШІЛІК РӘСІМДЕРГЕ ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ ҚАЙТА ЖАБДЫҚТАУ ЖҮРГІЗУ МЕН МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІН ЖАҢҒЫРТУ ТЕТІКТЕРІНІҢ БІРІ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ



«Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызмет көрсетуді цифрландыру» тақырыбы бойынша жүргізілген зерттеулерге сүйене отырып келесідей қорытындыға келсе болады:

- 1) Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметтің жүргізілуінің басты мақсаты – халыққа қызмет көрсетудің қолжетімді, әділ, тиімді, қажеттілікті қамтамасыз ету жүйесін қалыптастыру, мемлекеттің әлеуметтік- экономикалық дамуына ықпал ететін саясат жасау, халықтың алдындағы жауапкершілікті күшейту, халықтың мемлекеттік қызметке деген сенімін арттыру болып табылады.
- 2) Бүгінгі таңда ҚР мемлекеттік қызметінің заманауи моделі меритократия – мемлекеттік қызметшінің жеке еңбектеріне негізделген жүйе қағидасына негізделген. Ол міндетті конкурстық іріктеу, мемлекеттік қызметшілерді құқықтық және әлеуметтік қорғау, тең еңбекке тең төлемақы, мемлекеттік қызметшілерді ынталандыру, қызмет нәтижесін жақсарту мақсатында үнемі оқыту сияқты элементтерден тұрады. Елдегі жүргізіліп жатқан жаңарулардың мәні - өзіндік ұлттық үлгісіне ие әлемдік өркениеттің керемет жетістіктерін үйлестіруші қоғам дамуының жаңа, аса тиімді моделіне өту.
- 3) Мемлекеттік қызметшілердің қызметінің тиімділігін арттыру – бұл Қазақстанның болашағын айқындайтын тұтас факторлардың бірі болып табылады. Осыған байланысты, тұтас мемлекеттік органдардың және мемлекеттік қызметшілердің жұмыс тиімділігін арттыру және мемлекеттік ресурстарды барынша тиімді пайдалану қажеттілігі бүгінгі таңда басты мәселелердің бірі болып табылады.



- 4) Халыққа мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жоғарылату халыққа қызмет көрсететін уәкілетті органдардың міндеті болуы қажет. Қызмет көрсету механизмін жетілдіру, құжаттарға қатысты іс-қимылдарда айқындылықты қамтамасыз ету, құжаттарды тапсыру барысындағы талаптарды барынша азайту, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсететін қызметші үшін әлеуметтік және құқықтық кепілдіктерді қамтамасыз ету бойынша шаралар қолдану, материалдық-техникалық қамтамасыз ету деңгейін жоғарылату, кадрларды қабылдау жүйесін жетілдіру - мемлекеттік қызмет көрсету барысында сыбайлас жемқорлыққа қарсы құқық бұзушылықтардың алдын алудың басты шаралары болуы шарт.**
- 5) Тәлімгерлік институттарын жетілдіру. Мемлекеттік органдардағы тәлімгерлікті ұйымдастыру персоналды басқару қызметіне (кадр қызметі) жүктеледі. Тәлімгерліктің мақсаты қызметшілердің және мемлекеттік органдардың жұмысында сабақтастықты қамтамасыз ету, қызметшілердің кәсіби дайындығына көмек көрсету болып табылады. Тәлімгерлікті жүзеге асыру бойынша мемлекеттік қызметшілердің қызметінің нәтижелері оларды ынталандыру, қызметте жоғарылату бойынша шешім қабылдауға негіз болып табылады.**



Қазақстан Республикасында бірнеше жыл қатарымен мемлекеттік басқару құрылымын оңтайландыру мен жетілдіру процестері үздіксіз жүргізіліп келеді. Аталған процестердің негізгі мақсаты Қазақстан дамуының ағымдағы және жоспардағы мәселелерін нәтижелі де тиімді шешетін мемлекеттік басқару жүйесін құру болып табылады.

Алдағы кезеңде мемлекеттік басқарудағы тың өзгерістер ықпалымен Қазақстан Республикасы демократиялық мемлекет ретіндегі позициясын нығайтып, дамудың жаңа жолына аяқ басқалы отыр.

1) Мемлекеттік қызметті тартымды жұмыс беруші ретінде қалыптастыру.

Шешуді талап ететін маңызды сұрақтарының бірі мемлекеттік қызметшілердің еңбекақысын көтеру мәселесі болып табылады.

Бұл мәселе мемлекеттік қызметшілер үшін олардың жұмыс нәтижелері бойынша Факторлы-балдық шкала негізінде бекітілген жаңа жүйе шеңберінде шешілетін болады.

2) Мемлекеттік қызметтің тартымдылығын арттыру үшін мемлекеттік аппараттың ұйымдастыру мәдениетін өзгерту қажет.

3) «Е-қызмет» интегралды ақпараттық жүйесін әрі қарай дамыту қажет.

Мемлекеттік басқару саласындағы барлық реформалар Қазақстанның одан әрі қарыштап өрлеуіне, экономикадағы жедел өсіп-өнуіне, саясаттағы тұрақтылыққа және ұлттық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге бағытталуы тиіс. Мемлекеттің әрбір ұсынған реформалары отандастарымыздың қанатын қатайтып, қадамын нығайта беруді көздеуі керек. Өйткені, Қазақстан Республикасының ең басты қазынасы – адам және адамның өмірі, құқықтары мен бостандықтары екенін естен шығармаған абзал. Әкімшілік реформалардың басты мақсаты – мемлекеттік қызметкердің халқына адал қызмет жасауы.

НАЗАРЛАРЫҢЫЗҒА РАҚМЕТ !